

**INOVASI LAYANAN**  
**(Studi Kasus *Emergency Call 115* sebagai Inovasi Layanan**  
**pada Kantor Basarnas Kelas A Biak)**

**Sri Handayani**

Dosen Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik pertolongan dan penanganan bencana pada kantor Basarnas Kelas A Biak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data model Sprandley. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi birokrasi mampu meningkatkan pelayanan pertolongan pertama dan penanganan bencana sesuai dengan keinginan publik. Namun, dalam pelaksanaan inovasi birokrasi diperlukan sinergisme dari berbagai pihak mulai dari pucuk pimpinan hingga masyarakat sebagai pengguna layanan.

**Kata Kunci :** Inovasi Birokrasi, Emergency Call 115

**PENDAHULUAN**

Semakin tingginya mobilitas masyarakat menuntut setiap organisasi pemerintah untuk memperbaharui cara-cara lama sekaligus menciptakan inovasi layanan terbaru yang sesuai dengan keinginan dan tuntutan publik. Sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bahwa Negara bertanggung jawab melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, Negara berkewajiban memberikan perlindungan kepada setiap warga negaranya dalam mendapatkan hak dasar yaitu hak hidup. Hal tersebut sejalan dengan Pasal 28A UUD 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk hidup serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya.

Sesuai Undang-Undang No 29 Tahun 2014 tentang pencarian dan pertolongan pasal 5 ayat 1,2 yang berbunyi “Negara bertanggung jawab terhadap

Penyelenggaraan Pencarian dan Pertolongan. Adapun penyelenggaraan pencarian dan pertolongan dilaksanakan oleh pemerintah”. Dalam pelaksanaan tugas yang dimaksud pada pasal ini pemerintah membentuk “Badan SAR nasional yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2007. Dalam pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan, dibutuhkan respon dan penanganan yang cepat. Hal ini bertujuan agar tugas pencarian dan pertolongan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Demikian halnya di Kabupaten Biak Numfor sebagai kabupaten yang terdiri dari beberapa pulau yang berbatasan langsung dengan samudra pasifik tentu menuntut masyarakat untuk dekat dengan transportasi laut untuk memperlancar perekonomian dan sebagian dari masyarakat bermata pencarian sebagai nelayan yang pada bulan-bulan tertentu harus menghadapi ganasnya ombak lautan. Selama ini telah terjadi beberapa kasus tenggelamnya kapal nelayan yang dapat

menimbulkan korban jiwa. Hal ini terjadi karena kurang tanggapnya atau kurang cepat respon yang disampaikan oleh masyarakat kepada Basarnas kelas A Biak. Sehingga perlu adanya inovasi baru dalam pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat dapat lebih mudah meminta pertolongan dan Basarnas pun dengan tanggap dapat memberikan pertolongan. Sejalan dengan perkembangan zaman guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan penyelamatan dan pertolongan kepada masyarakat, pemerintah telah mengupayakan inovasi layanan terbaru berupa *Emergency Call* Basarnas 115 guna dapat membantu masyarakat yang sedang menghadapi situasi *Emergency* dan dapat mendapatkan penanganan dengan lebih cepat. Inovasi sendiri dapat diartikan sebagai konsep yang berkembang dari waktu ke waktu, sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan serta perkembangan zaman. Menurut Damanpour, sebagaimana dikutip Suwarno (2008), inovasi organisasi sebagai adopsi gagasan atau perilaku baru dalam organisasi seperti produk dan jasa baru, teknologi proses produksi baru, struktur dan sistem administrasi baru ataupun perencanaan atau program baru dalam organisasi.

Dengan adanya inovasi baru ini pemerintah berharap penanganan pertolongan dan pencarian korban dapat lebih optimal. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti berkeinginan untuk mengkaji lebih mendalam tentang Implementasi Inovasi Layanan *Emergency Call* 115 Pada kantor SAR Kelas A Biak. Maka penulis merumuskan masalah bagaimanakah inovasi layanan *Emergency Call* Basarnas 115 dan juga bagaimana kualitas layanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa implementasi inovasi dan kualitas layanan *Emergency Call* Basarnas 115. Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kantor SAR Kelas A Biak

dalam penerapan inovasi layanan yang lebih baik.

## KAJIAN TEORI

### Pengertian Implementasi dan pelayanan publik

Implementasi merupakan pelaksanaan atau penerapan suatu kegiatan. Menurut Majone dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman, 2002), menjelaskan bahwa implementasi sebagai evaluasi. Lebih lanjut diungkapkan oleh Schubert (dalam Nurdin dan Usman, 2002:70) menjelaskan bahwa "implementasi adalah sistem rekayasa." implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan penerapan atau pelaksanaan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama. Menurut Mazmanian dan Sabatier (1979) mengemukakan bahwa implementasi merupakan pemahaman yang akan terjadi setelah menetapkan suatu program yang menjadi fokus perhatian pemerintah yang merancang implementasi kebijakan. Implementasi merupakan kejadian yang terjadi setelah dibuat dan disahkan pedoman kebijakan Negara.

Sedangkan publik menurut Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu : "Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki". pelayanan publik Moenir (2002:26-27) mendefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain

yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

### **Inovasi Sektor Publik**

Inovasi menurut Galbraith (1973); Schon (1967) yang dikutip oleh Lukas dan Ferrel (2000: 240) merupakan suatu proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.

Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan di masyarakat dengan tingkat literasi yang lebih baik berdampak munculnya kesadaran (*awareness*) yang lebih baik akan haknya. Dengan demikian maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi (Suwarno, 2006).

1. Tipologi Inovasi Sektor Publik, menurut Muluk (2008: 45) terbagi lima, yaitu: a) Inovasi Produk Layanan; b) Inovasi Poses Layanan; c) Inovasi Metode Layanan; d) Inovasi Kebijakan, dan e) Inovasi Sistem.
- 2) Faktor Penghambat Inovasi, menurut Albury (Suwarno, 2008: 54), faktor penghambat inovasi di sektor publik antara lain:
  - a) Keengganan menutup program yang gagal;
  - b) Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*;
  - c) Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi;
  - d) Tidak ada penghargaan atau insentif;
  - e) Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan;
  - f) Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
  - g) Tekanan dan hambatan administratif;
  - h) Budaya *risk aversion*.

### **Pengertian *Emergency Call* (Panggilan Darurat)**

Kamus Besar Bahasa Indonesia Darurat dapat diartikan adalah: 1) keadaan sukar (sulit) yang tidak tersangka-sangka

(dalam bahaya, kelaparan, dan sebagainya) yang memerlukan penanggulangan segera: dalam keadaan - Pemerintah harus dapat bertindak cepat untuk mengatasi keadaan; 2) keadaan terpaksa: dalam keadaan - Pemerintah dapat segera memutuskan tindakan yang tepat; 3) keadaan sementara: mereka ditampung dalam suatu bangunan.

### **METODE PENELITIAN**

Data dan argumentasi dalam penelitian ini dibangun melalui metode deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Melalui metode deskriptif kualitatif, peneliti dapat menjelaskan proses implementasi inovasi layanan *Emergency Call* 115 Basarnas dalam meningkatkan pelayanan publik. Lokasi penelitian ini adalah Kantor SAR kelas A Biak yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pencarian dan pertolongan kepada masyarakat. Data primer maupun sekunder yang didapatkan dianalisis dengan model analisis data Spradley yaitu meliputi analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Upaya dalam menjelaskan proses Implementasi Inovasi Layanan *Emergency Call* 115 Basarnas Kelas A Biak, dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diawali dari kemunculan ide untuk berinovasi yang kemudian disosialisasikan kepada masyarakat, hingga implementasi inovasi layanan tersebut. Selengkapnya adalah sebagai berikut :

#### **Kemunculan Ide Inovasi**

Inovasi *Emergency Call* 115 adalah inovasi terbaru yang diperkenalkan oleh Basarnas Kelas A Biak guna meningkatkan pelayanan yang sigap, cepat dan tanggap bagi masyarakat. *Emergency Call* berpedoman pada respon cepat yang menekankan *pada pemberian pertolongan*

yang cepat bagi masyarakat pada kondisi mendesak yang melibatkan masyarakat, petugas penyelamat dan komunikasi.

Kemunculan ide inovasi penerapan *Emergency Call 115* berawal dari penilaian masyarakat tentang kurang sigapnya pelayanan yang diberikan oleh kantor Basarnas Kelas A Biak dalam penanganan bencana. Selama ini untuk mendapatkan bantuan dari anggota Basarnas Kelas A Biak masyarakat hanya dapat datang langsung ke kantor, menghubungi nomor telepon kantor ataupun menghubungi anggota basarnas secara perseorangan cara ini dinilai kurang efektif dan pelayanan yang diberikan terkesan lambat terutama untuk bencana yang berhubungan dengan laut, mengingat kabupaten Biak Numfor sebagian besar dikelilingi oleh laut dan bencana yang sering dialami masyarakat adalah tenggelamnya kapal nelayan. Melihat semakin tingginya aktivitas masyarakat yang berhubungan dengan laut dan ketanggapan penanggulangan bencana Basarnas Kelas A Biak memunculkan ide inovasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menghubungi pihak Basarnas pada saat terjadi bencana sehingga dapat meminimalisir jumlah korban jiwa.

Berawal dari pelaksanaan amanat Undang-Undang No 29 Tahun 2014 tentang pencarian dan pertolongan pasal 5 ayat 1,2 yang berbunyi "Negara bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Pencarian dan Pertolongan. Adapun penyelenggaraan pencarian dan pertolongan dilaksanakan oleh pemerintah". Basarnas sebagai lembaga yang dibentuk oleh pemerintah selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan respon yang sigap, cepat dan tanggap dalam pelaksanaan pencarian korban bencana salah satunya dengan adanya inovasi baru tentang penerapan *Emergency Call 115*. Hal ini menandakan bahwa inovasi dan responsiveness memiliki keterkaitan. Responsiveness berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa

yang menjadi keluhan, masalah dan aspirasi publik (widodo, 2008:66). Responsiveness juga dibutuhkan dalam memaksimalkan pelayanan publik, dimana organisasi memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat serta menjawab permasalahan publik yang akan menghasilkan penyusunan program kerja organisasi sesuai dengan permasalahan dan kebutuhan masyarakat.

### **Implementasi dan Kualitas Inovasi**

Tahapan dalam Implementasi Inovasi penerapan *Emergency Call 115* Basarnas yaitu dengan memperkenalkan kepada masyarakat melalui media massa, dan pemasangan baliho di tempat-tempat keramaian. Sejalan dengan pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat pihak Basarnas pun terus berupaya meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang. Berdasarkan hasil di lapangan yang menunjukkan bahwa inovasi layanan *Emergency Call 115 Basarnas Kelas A Biak* merupakan inovasi proses layanan, yang memberikan cara baru dalam memberikan pelayanan. Layanan ini juga didukung penggunaan teknologi dan petugas yang lebih baik daripada sebelumnya. Dengan adanya unit baru dan sistem yang baru, pelayanan ini juga memberikan prosedur baru dalam hal layanan. Kualitas layanan merupakan hal yang lebih sulit diukur dibandingkan dengan mengukur suatu produk. Penelitian ini mengukur bagaimana kualitas yang diberikan melalui perspektif pemberi layanan, yaitu unit Pelayanan *Emergency Call 115 Basarnas Kelas A Biak*. Berdasarkan hasil Penelitian, Kualitas layanan *Emergency Call 115 Basarnas Kelas A Biak* dikatakan baik dengan alasan sebagai berikut:

- a. *Emergency Call 115 Basarnas Kelas A Biak* dapat diakses dengan mudah dengan menelepon ke nomor 115.
- b. *Emergency Call 115 Basarnas Kelas A Biak* dapat diakses 24 jam selama 7 hari,

- c. Orientasi dibentuknya *Emergency Call 115 Basarnas Kelas A Biak* adalah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat dalam keadaan *Emergency*.
- d. *Emergency Call 115 Basarnas Kelas A Biak* dalam pelaksanaannya menggunakan bahasa Indonesia agar dapat mudah dimengerti oleh masyarakat.

Namun, kualitas dari pelayanan *Emergency Call 115 Basarnas Kelas A Biak* masih mengalami beberapa hambatan yaitu :

- a. Jumlah Sarana Penunjang maupun SDM yang belum ideal
- b. Penelpon iseng ke *Emergency Call 115*
- c. Penelepon bukan sesuai objek layanan;
- d. Penelepon dari luar Kota.

### Kunci Sukses

Kunci Sukses dalam penerapan inovasi pada setiap organisasi terletak pada komitmen pucuk pimpinan yang memberikan perhatian permasalahan yang dihadapi masyarakat serta upaya untuk terus meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan publik. Mindset (pola pikir) dari pelaku organisasi sebagai pelayan masyarakat yang harus mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan publik serta adanya kesadaran untuk melaksanakan amandemen undang-undang sesuai dengan tanggung jawab yang diemban yaitu pemberian pelayanan yang cepat, tanggap dalam pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang berisikan analisis dan interpretasi maka peneliti menyimpulkan bahwa inovasi birokrasi merupakan suatu proses perubahan yang dilakukan oleh Basarnas Kelas A Biak guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai tuntutan publik meskipun masih memerlukan berbagai macam pembenahan.

Inovasi Birokrasi tidak akan tercipta tanpa didasari perubahan mindset dari pengambil keputusan yang terus berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan publik. Serta pelaksanaan inovasi ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa ada sinergisme dari berbagai pihak mulai dari pucuk pimpinan pembuat kebijakan, para anggota organisasi sebagai pelaksana inovasi serta masyarakat sebagai penilai dan pengguna pelayanan yang diberikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Lukas, Bryan A., and O.C. Ferrel., 2000. "The Effect of Market Orientation on Product Innovation". *Journal of The Academy Marketing Science*. No. 2 Vol. 28 p. 239-247.
- Moerir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Suwarno, Wiji, 2006. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press, Jakarta.
- Undang-Undang No 29 Tahun 2014 tentang pencarian dan pertolongan.
- Nurdin, Usman, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Sabatier, P.A., and Mazmanian, D. 1979. "The Conditions of Effective Implementation" dalam *Policy Analysis*, 5, 481-504
- Syafiie, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.